



# 服务认证规则

KBRZ-GZ-12

北京坤标检验认证有限公司

# 目 录

1适用范围 .....	2
2引用文件 .....	2
3 术语和定义 .....	2
4 总则 .....	3
5 初次认证 .....	4
5.1 初次认证申请 .....	4
5.2初次认证的准备 .....	5
5.3初次认证的评价方式 .....	5
5.4初次认证的评价实施 .....	6
5.5评价报告 .....	8
5.6认证决定 .....	9
5.7认证文件 .....	9
6 监督评价 .....	9
7 再认证 .....	10
8认证暂停、恢复和撤销 .....	10
8.1发生下列情况，暂停认证证书 .....	10
8.2暂停期间内，消除了暂停原因，可恢复认证证书 .....	10
8.3发生下列情况，撤销认证证书 .....	10
9. 认证证书及标志使用 .....	10
9.1认证证书和标志 .....	10
9.2 认证证书使用规则 .....	11
9.3对于误用或滥用KBRZ认证标识、认证证书以及误导宣传认证状态的处理 .....	11
9.4 认证标志使用要求 .....	11
10与质量管理体系的结合审核 .....	11
11多场所审核 .....	11
12. 申请方、获证组织和KBRZ的权利与义务 .....	12
13. 受理组织的申诉 .....	13
14 信息通报 .....	15
15 认证收费标准 .....	16
16. 对认证人员的要求 .....	16

## 1 适用范围

1.1 为确保 KBRZ 对认证客户认证工作的公正、有效，满足国家有关法律法规、相关认可规范、规则和国家标准，特制定本文件。

1.2 本文件规定了对认证客户服务认证的通用政策和程序，适用于《国家认监委关于自愿性认证领域目录和资质审批要求的公告》中的 KBRZ 已获批准的服务认证。除 KBRZ 在特定认证制度相关的认证规范中另有规定外，按本文件执行。

1.3 服务认证的产品分类执行标准 GB/T 7635.2-2002《全国主要产品分类与代码 第2部分 不可运输产品》

## 2 引用文件

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。以下引用的文件，注明日期的，仅引用的版本适用；未注明日期的，引用文件的最新版本（包括任何修订）适用。

RB/T 301-2016 合格评定 服务认证技术通则

RBT 024-2019合格评定 服务认证技术应用指南

RBT 314-2017合格评定 服务认证模式选择与应用指南

CNAS-CC02:2013 《产品、过程和服务认证机构要求》

CNAS-SC25:2017 《服务认证机构认可方案》

CNAS-GC25:2015 《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

GB/T 24421-2009 《服务业组织标准化工作指南》

GB/T 19011-2013 《管理体系审核指南》

GB/T 7635.2-2002 全国主要产品分类与代码 第2部分 不可运输产品

GB/T 27205—2019/ISO/IEC TR17028:2017合格评定服务 认证方案指南和示例

《国家认监委关于自愿性认证领域目录和资质审批要求的公告》

## 3 术语和定义

### 3.1 服务

在服务提供者和顾客的接触面上至少需要完成一项活动的结果，并且通常是无形的。

注：有形产品的提供或使用可构成服务提供的组成部分。

### 3.2 顾客服务

在整个服务提供阶段，服务提供者与顾客之间的互动。

### 3.3 服务特性

在服务提供者（服务组织）与顾客的接触过程中，顾客体验感知的一项或一组无形或有形的可区分的特征。

注1：从满足顾客需求和服务需要而言，服务特性可从功能性、经济性、安全性、时间性、

舒适性、文明性等方面提出：

注2：服务特性可以是定量的（可测量的）或定性的（可比较的）。

### 3.4 服务评价

服务认证中的选取功能和确定功能的组合活动。

注1：选取阶段，需要确定拟评价的服务特性、要求（服务认证中所依据的规定要求）以及对评价和抽样适用的程序。

注2：按照适用的规定要求所进行的确定活动可以包括但不限于检查、检测、测量和审核活动。在服务认证中，确定活动通常包括对以下方面的评价：

- a) 评价与服务特性要求的符合性；
- b) 评价服务组织所实施的内部管理。

为了实施上述评价，可能需要不同的评价方式或评价技术，如：

- 服务特性测评，通常是以公开的方式进行；
- 暗访；
- 服务管理审核等。

注3：测评是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程。

注4：暗访是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性作出评价的一种方式。暗访可作为是服务特性测评的一种方式。

注5：服务管理审核是指针对服务组织的内部管理所进行的评价。

### 3.5 服务认证方案

针对特定服务，使用相同的要求、规则和程序的认证制度。

注：实施服务认证的规则、程序和管理由认证方案规定。

### 3.6 多场所组织

多场所组织是指组织有一个确定的中心职能机构（如组织的总部）来策划、控制或管理某些活动，并且有一个由地方办公室或分支（即场所）组成的网络来实施这些活动。

注1：多场所组织的例子可能有：

- 以特许经营方式开展业务的组织
- 有一个销售网络的制造企业
- 服务企业有多个场所，各场所提供相似的服务
- 有多个分支的组织

## 4 总则

4.1 KBRZ依据国家有关法律法规、相关认可规范、规则和国家标准等开展对服务组织的认证

活动。

4.2 KBRZ对服务组织的认证活动遵循客观公正、科学规范、权威信誉、廉洁高效和非歧视的原则。

4.3 KBRZ不对申请认证的服务组织提供可能影响认证公正性的咨询或其他服务。

4.4 KBRZ对承诺满足法律法规要求开展服务工作的服务组织实施认证，针对某种服务形式，所依据的评价标准可能有国家标准、行业标准、团体标准等，客户自愿选择，KBRZ合同评审判定KBRZ是否具备能力

4.5 在认证申请或初次认证评价的任何阶段，若有证据表明服务组织存在欺诈行为、故意提供虚假信息或隐瞒信息，KBRZ将不予受理。

4.6 KBRZ对申请认证的服务组织的申请材料内容、认证评价信息和其他非公开信息保守秘密。在法律法规要求时，KBRZ有责任将服务组织的相关信息向有关部门通报。

4.7 KBRZ对认证客户的认证仅表明，KBRZ承认获准认证的认证客户在认证范围内的服务达标相关标准要求，始终一致地达到服务标准和符合认证要求的责任，在于认证客户而不是KBRZ。

4.8 KBRZ对认证资格的处理，执行本规则第8条

4.9获证客户以其他适当方式对外宣传获证信息，执行本规则第9条

4.10 与其他管理体系的结合审核，执行本规则第10条

4.11 KBRZ对具有多场所认证客户的认证，执行本规则第11条

4.12申请方、获证组织和KBRZ的权利与义务，执行本规则第12条

4.13 KBRZ对认证客户的申诉处理，执行本规则第13条

4.14 获证客户应向KBRZ通报有关信息。执行本规则第14条

4.15 对认证客户的认证服务收费，执行本规则第15条，不接受任何组织或其他认证活动相关利益方的资助。

## 5 初次认证

### 5.1 初次认证申请

5.1.1 申请认证的条件：在中华人民共和国境内注册的各类生产、贸易及服务型企业，同时具备以下相关条件的，都可申请认证。

(1) 有完善的服务体系文件和相应制度；

(2) 执行相应国际、国家、行业或团体标准

5.1.2 申请人提交《认证申请书》及其要求的文件等申请材料（全部服务网点明细清单）。因不同的服务认证产品可能有不同的受理要求，需要时，申请人还应提供进一步的材料，以便KBRZ 获得足够的认证客户信息，具体的受理要求见 KBRZ-GZ-12-附录 A，未明示的表明没有特殊要求。

5.1.3 在提交《认证申请书》时，申请人应按照认证收费标准表交纳认证申请费。

5.1.4 KBRZ 在收到认证申请后，进行申请评审，解决双方在理解上的差异，必要时可对申请人进行访问。

1) 通过申请评审的，KBRZ 将向申请人发出受理申请的通知，并签署《认证合同》，明确双方的权利和义务，包括信息通报的义务。

2) 不符合申请条件的，KBRZ 将向申请人发出不受理申请的通知，并阐明理由。

3) 对不予受理有异议的，申请人可以按《申诉、投诉和争议处理规则》的规定提出申诉。

## 5.2 初次认证的准备

KBRZ根据申请内容，考虑服务认证方案以及特定服务实现的周期、体验样本、体验方式和服务管理审核所需的人日数。确定并策划认证评价方案，组建审核组并通知申请人。申请人如对评审组组成有异议，可向KBRZ提出。

## 5.3 初次认证的评价方式

初次认证评价包含对特定服务管理审核（包括服务设计），以及服务特性的检验，必要时采用顾客调查、既往服务足迹检测等方式。

### 5.3.1 服务认证模式包括但不限于：

- a) 公开的服务特性检验, 简称模式 A;
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验, 简称模式 B;
- c) 公开的服务特性检测, 简称模式 C;
- d) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测, 简称模式 D;
- e) 顾客调查(功能感知), 简称模式 E;
- f) 既往服务足迹检测(验证感知), 简称模式 F;
- g) 服务能力确认或验证, 简称模式 G;
- h) 服务设计审核, 简称模式 H;
- i) 服务管理审核, 简称模式 I。

5.3.2 在服务认证时，针对服务特性测评或服务管理能力审核，各自可以选择一项或一项以上的认证模式进行组合使用。

5.3.3 在没有设计职责的服务认证模式及其组合，初次认证可采用的组合应用模式包括：

模式A+模式B +模式I ； 或

模式C+模式D+模式I ； 或

模式E +模式I ； 或

模式F +模式I ； 或

模式G+模式I ； 或

模式A + 模式B + 模式C + 模式D + 模式I ； 或  
模式E + 模式F + 模式I ； 或  
模式E + 模式G + 模式I ； 或  
模式F + 模式G + 模式I ； 或  
模式A + 模式B + 模式C + 模式D + 模式E + 模式F + 模式G + 模式I 。

注1：模式A + 模式B + 模式C + 模式D + 模式E + 模式F + 模式G + 模式I 组合的服务认证模式适用于互联网环境下高风险的服务认证。

注2：模式B和模式D为适用时采用，就不易或不宜服务体验的情况，应考虑特定服务的风险、技术媒介，以及认证类型等因素实施认证模式的决策。

#### 5.4 初次认证的评价实施

评价实施为对认证的服务实施合格评定的确定过程。确定过程包括为特定的服务特性检验和服务管理审核。

##### 5.4.1 服务管理评价（包括服务设计）

5.4.1.1 服务管理审核旨在证实特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。

5.4.1.2 服务管理评价包括以下内容

1) 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；

注：服务管理要素的选择和运用程度取决于服务组织的选择、所服务的市场、服务过程和顾客的需要。

2) 人员及资源配置与管理；

3) 服务特性控制及其运行管理；

4) 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如 安全、环境）；

5) 服务承诺和顾客服务；

6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；

7) 争议的处置管理；

8) 服务投诉的处理；

9) 内部审核。

5.4.1.3 审核通常从首次会议开始，审核过程中，审核组可以通过面谈、查阅文件、抽查质量记录以及调查有关现场活动等方式收集证据。

5.4.1.4 审核组对所获取的相关信息和证据进行分析，对申请人的能力及绩效综合评价。任何引起关注的、或可能被判定为不符合的问题，以《问题清单》告知申请人。

##### 5.4.2 服务特性的测评

5.4.2.1 服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性

5.4.2.2 服务特性测评在服务管理评价完成后的3个月内进行

5.4.2.3 依据服务认证方案及认证标准/规范的要求制定服务测评计划，包括服务抽取样本，以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

5.4.2.4 测评指标包括服务特性指标（功能性、安全性、时间性、经济性、舒适性、文明性等）和服务过程质量指标（涉及人员、设施设备、环境等）

5.4.2.5 必要时，KBRZ 实施对申请人的暗访，以获取其服务的真实情况。

5.4.3 KBRZ 应制定一个评价活动计划，以做出必要的安排。

注：根据认证方案的特性和产品要求，该计划可以是适用于所有活动的通用计划，包括适用时对质量管理体系的评价，或是针对一项特定活动的专门计划，或是两者的结合。

5.4.4 KBRZ 审核方案策划人员根据任务要求策划安排有能力的审核组，并确保审核组可获得执行评价任务必须的所有信息和（或）文件。

注：评价任务可能包括设计评估和文件审查、取样、检测、检验、审核等活动。

5.4.5 审核组应按评价计划完成利用内部资源进行的评价活动。

5.4.6 KBRZ 应只采信本次认证申请之前完成的与认证相关的评价结果，并对评价结果负责，并满足认证方案规定的要求。

5.4.7 评审组应将所有不符合和观察项告知客户。

注1：观察项是指尚未构成不符合，但需提请申请认证客户注意或改进的评审发现。

注2：观察项和不符合项需要认真对待，建议企业根据实际情况加以改进，否则有可能会在下次审核时被列入不合格项，影响得分。

注3：如产生不符合国家法律、法规的要求，对服务系统运行有严重影响的情况的严重不符合或特别扣分项，应要求客户在规定期限内对发现的不符合进行纠正，并进行分析原因，制定消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施。审核组应审查客户提交的纠正、所确定的原因和纠正措施，以确定其是否可被接受，应告知客户审查和验证后，审核组确认的结果。应将验证纠正和纠正措施有效性的方式告知客户。如：补充一次全面的或有限的现场审核，或客户提供文件化的证据

5.4.8 如果发现了一个或多个不符合，且客户希望继续认证过程，KBRZ 可提供为验证不符合得到纠正所需的附加评价任务的有关信息。

5.4.9 如果客户同意完成附加的评价任务，KBRZ 收到此申请后，重复 5.4 中规定的过程以完成附加的评价任务。

5.4.10 复核之前，所有评价活动的结果应形成文件。

注1：这些文件可以为确定产品要求（包括如认证方案有要求时，对生产产品的质量管理

体系的要求)是否得到满足提供意见。

5.4.11 不同的服务认证产品，所采纳的具体的评价标准及评价要求见 KBRZ-GZ-12-附录\*\*。

注1：KBRZ-GZ-12-附录\*\*，\*\*为《国家认监委关于自愿性认证领域目录和资质审批要求的公告》中服务认证领域对应的序号。

服务认证	01 无形资产和土地服务	备注
	02 建筑工程和建筑物服务	
	03 批发业和零售业服务	★
	04 住宿服务；食品和饮料服务	★
	05 运输服务（陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）	★
	06 邮政和速递服务	
	07 电力分配服务；通过主要管道的燃气和水分分配服务	
	08 金融中介、保险和辅助服务	
	09 不动产服务	★
	10 不配备操作员的租赁或出租服务	
	11 科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）	
	12 电信服务；信息检索和提供服务	
	13 支持性服务	★
	14 在收费或合同基础上的生产服务	★
	15 保养和维修服务	★
	16 公共管理和整个社区有关的其他服务；强制性社会保障服务	★
	17 教育服务	
	18 卫生保健和社会福利服务	★
	19 污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务	★
	20 成员组织的服务；国外组织和机构的服务	
	21 娱乐、文化和体育服务	
	22 家庭服务	

如“污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务”，序号为“19”，污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务认证的评价标准及评价要求为KBRZ-GZ-12-附录19；

注2：同一服务认证领域不同的评价标准和评价要求，可编号KBRZ-GZ-12-附录\*\*-1，-2。如，KBRZ-GZ-12-附录19-1；KBRZ-GZ-12-附录19-2。

注3：★为KBRZ已获批准的服务类别。

## 5.5 评价报告

依据评审发现，提出整改要求，综合打分，形成评审结论；

KBRZ为每次评价活动提供书面报告

## 5.6 认证决定

KBRZ根据对评价过程中收集到的有关信息，包括从评价过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）提请评审委员会进行复核，并作出认证决定。

## 5.7 认证文件

通过认证决定后，KBRZ为申请人颁发有效期为3年的认证证书。

同时，KBRZ在网站上向社会发布认证公告，并将认证名录上报认监委。

注：KBRZ网站（www.bjkbrz.com），认监委网站www.cnca.gov.cn

## 6 监督评价

6.1 KBRZ按照服务认证方案的要求，每12个月对取得认证的服务实施监督，以确认使用标志的服务持续符合认证所依据的标准或规范性文件要求。包括服务特性测评和（或）服务管理审核等评价活动。

6.2 对特定组织的监督方案，可随其满足认证要求的能力变化而变化。在制定监督方案时，应考虑服务组织服务的复杂性、服务流程的变化、服务事故、顾客投诉及相关时影响服务符合性的管理体系的变更。

6.3 服务特性测评在服务管理评价完成后的3个月内进行

6.4 企业也可在获证的6个月后申请证书的星级提升。升级评审要求企业的服务各层面均有详实和完整的证据证明有效提升，且评分分值达到升级标准。

### 6.5 监督评价报告

监督审核方案所要求的审核活动全部完成后，由审核组长完成监督评价报告。

### 6.6 监督评价的认证决定

KBRZ根据监督评价的材料，对监督评价报告实施复核，符合要求的，保持认证资格；对于涉及缩小认证范围或者暂停/撤销认证资格的，经认证评定后，做出缩小认证范围/暂停/撤销认证资格的决定并通知认证客户。

### 6.7 扩大认证范围

KBRZ对扩大认证范围的申请进行评审，以确定任何必要的评价安排，这类评价活动可与监督同时进行。

注：扩大认证范围的申请可以包含不同类别的服务、不同地点等。

### 6.8 非例行监督

当出现下列情况时，KBRZ将对获证客户进行非例行监督评价

- a) 收到获证客户的顾客投诉；
- b) 获证客户的管理体系和服务流程发生重大变更，可能影响服务正常运行；

- c) 获证客户被有关行政监管部门查处、媒体曝光；
- d) KBRZ 认为有必要时。

## 7 再认证

证书到期前，企业需要保持认证资格时，可申请复评/证书提升星级，再认证与初次认证流程相同，可基于上一个认证周期的综合评价结果，采用初次认证选取的服务认证模式及其组合，或予以简化，包括其样本量的变化。

## 8 认证暂停、恢复和撤销

### 8.1 发生下列情况，暂停认证证书

- a) 监督结果不符合认证准则，但其性质不属于需要立即撤销的情况；
- b) 不恰当地使用认证文件，发现后又未采取适当的措施予以解决；
- c) 违反了 KBRZ 的认证方案或程序要求的情况；
- d) 特定服务在一段时期内未向顾客提供，经双方协商后，可暂停。

### 8.2 暂停期间内，消除了暂停原因，可恢复认证证书

### 8.3 发生下列情况，撤销认证证书

- a) 监督结果不符合认证准则，性质严重，需要立即撤销的情况；
- b) 发生任何违反许可协议的情况；
- c) 在暂停期间，未采取有效措施的情况；
- d) 未履行应负的财务结算责任。

## 9. 认证证书及标志使用

### 9.1 认证证书和标志

- a) 认证证书：KBRZ 颁发给获准认证的组织，表明所确定的范围已被认证的一组正式文件，包括符合特定认证标准的证明、相关附件；
- b) KBRZ 徽标：代表 KBRZ 本身的图形符号；
- c) 注册号：KBRZ 授予已认证组织的唯一性代码；
- d) 标志：表明某种状态的图形符号。标志包括认证标志；
- e) 认证标志：KBRZ 颁发的、供获准认证组织使用、表示其认证资格的图形符号。KBRZ 徽标与组织的注册号如下图所示共同构成认证标志；

KBRZ 徽标



## 9.2 认证证书使用规则

- a) 获证客户向顾客展示的认证证书应在认证证书有效期内。在单独使用认证证书的部分文件时，应准确地表述其认证状态和认证范围，避免产生误导或歧义。
- b) 获证客户的名称、地址等发生变化时，应向 KBRZ 提出变更申请，并换发认证证书；当认证范围发生变化时，KBRZ 将审核的结果换发认证证书。
- c) 获证客户可在公开出版物、文件、宣传品、网页等载体上展示认证证书及其证书附件，且应清晰可辨。
- d) 获证客户被撤销或注销认可资格后，应立即交还认证证书。

## 9.3 对于误用或滥用 KBRZ 认证标识、认证证书以及误导宣传认证状态的处理

- a) KBRZ 将根据任何机构和个人误用、滥用或伪造 KBRZ 认证标识、国际互认联合认可标识、认证证书以及误导宣传认证状态的情节轻重做出处理，包括警告/告诫、暂停、撤销或提起诉讼。
- b) 被暂停或撤销（含注销）认证资格的获证客户，如果继续使用 KBRZ 认证标识以及声明认证状态的，KBRZ 有权要求其承担由此给 KBRZ 造成的全部损失并承担法律责任。
- c) 获证客户由于使用 KBRZ 认证标识、认证证书以及声明认证状态，而导致其他机构提起诉讼，如未及时通告 KBRZ 或者给 KBRZ 造成声誉或经济上的损失，KBRZ 将撤销其认证资格，并有权要求其承担由此给 KBRZ 造成的全部损失及相关法律责任。
- d) 上述获证客户或个人应对 1 至 3 项中情形导致 KBRZ 产生的损失进行赔偿，该赔偿范围包括但不限于：KBRZ 采取前述处理措施所发生的费用，KBRZ 承担的各种罚款、赔偿费用，裁判机构或其他机构收取的各种诉讼费用。

## 9.4 认证标志使用要求

获得服务认证的组织应当在广告等有关宣传中正确使用服务认证标志，可以将服务认证标志悬挂在获得服务认证的区域内，但不得利用服务认证标志误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

## 10 与质量管理体系的结合审核

对企业服务和质量管理体系实施结合审核时，通用或共性要求应满足本规则要求，审核报告中应清晰，并易于识别。

## 11 多场所审核

11.1 对具有一个以上场所的组织的服务认证，通常，初次认证及后续的监督需在组织认证范围内的每个场所进行。然而，如果组织在不同的场所以相似的方式进行认证覆盖的活动，并且这些活动都处于组织的授权和控制下，那么认证机构可基于以往服务认证的结果，在后续的监督活动中采用适当的程序对这些场所进行抽样。

11.2 KBRZ 建立文件化的程序来管理多场所的评价活动，以确保相关的认证要求已在全部场所得到了运用并满足要求。

11.3 对于拥有多个相同类型和职能的服务场所的证书持有人，在其满足以下条件时，KBRZ 基于风险的考虑确定抽样的方法，在监督活动中对证书持有人的多场所进行抽样评价：

- 1) 所有场所按相同的程序和方法运行，并接受统一的管理；
- 2) 所有的场所执行相同的服务流程，且各场所之间相对独立，不存在相互关联的过程；
- 3) 所有的场所均包含在申请人的内部审核方案中；
- 4) 证书持有人对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与服务特性有关的信息和数据，并要求各场所执行统一的管理措施，且组织内部控制体系有效。

11.4 KBRZ 确认进行服务认证的各个场所都满足 3.11.3 规定的抽样条件时，才可以对这些场所使用抽样程序。

11.5 KBRZ 在使用基于抽样的方法时，应：

- 1) 充分识别此类服务场所之间的差异、场所的规模、服务活动的复杂程度、地域特点，以确定抽样水平的依据；
- 2) 结合以下因素抽取具有代表性的场所：
  - a) 内部审核的结果；
  - b) 场所规模的差异；
  - c) 不同场所在实施服务管理方面的差异；
  - d) 任何不同的法规要求；
  - e) 业务活动的差异及复杂程度；
  - f) 不同地域及其分布；
- 3) 无论是在任何一个场所内发现的不符合，其纠正措施的实施适用于包括在认证范围内的总部和所有场所。

11.6 KBRZ 建立多场所抽样方法，以确保：

- 1) 抽样评价的结果可以满足证明其服务管理的适宜性、充分性和有效性；
- 2) 体现抽样样本的代表性和随机性。

注1：设计抽样方法时，可根据申请人所属的行业性质、服务类别、场所的规模和分布特征、经费等因素来选择适宜的方法。可选择的抽样方法通常包括随机抽样、分层随机抽样等。

注2：每次抽样的场所最低数量一般宜为分场所数量的平方（ $y = \sqrt{x}$ ）。

初审、监督、再认证的具体抽样执行KBRZ-CX06《多场所组织的管理体系审核与认证程序》。

## 12. 申请方、获证组织和 KBRZ 的权利与义务

- 1) 获得认证后持续有效满足相关服务标准。

- 2) 遵守相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息。接受认可部门的见证评审。
- 3) 获得认证后发生以下情况时，及时向 KBRZ 通报：
  - a) 客户及相关方有重大投诉。
  - b) 提供的服务质量被行业监管部门认定不合格。
  - c) 发生服务的质量事故、安全事故、环境污染。
  - d) 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；服务认证范围变更；服务标准和服务过程的重大变更等。
  - e) 出现影响服务质量的其他重要情况。
- 4) 在获得认证后，对认证的宣传符合下列要求。
  - a) 在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，应符合 KBRZ 的要求；
  - b) 不做出有关于其认证资格的误导性说明；
  - c) 不以误导性方式使用认证证书或认证标志；
  - d) 在其认证被撤销时，按照 KBRZ 的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；
  - e) 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料；
  - f) 不在引用其服务认证资格时，暗示对管理体系或过程进行了认证；
  - g) 不暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；
  - h) 在使用认证资格时，不得使 KBRZ 和认证制度声誉受损，失去公众信任。
- 5) 为实施评价做出所有必要的安排，包括初次认证、监督、其他评价、再认证和解决投诉，为检查文件和接触所有过程与区域、记录及人员提供条件。
- 6) 为 KBRZ 审查员安排交通、食宿等。
- 7) 按期向 KBRZ 交纳本合同约定的认证费用。
- 8) 初次审核应提供一个服务周期的有效证据，包括开展了有效的内部审核。
- 9) 为到场的观察员如认可评审员、实习审核员提供条件。

### 13. 受理组织的申诉

认证客户或获证组织对认证决定有异议时，KBRZ接受申诉并且及时进行处理，在60日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

书面通知告知申诉人，若认为KBRZ未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。

坤标认证投诉电话：010-84631655，认监委投诉010-82262841

## 13.1 申诉

### 13.1.1 申诉的提出

组织对认证申请的不受理、中止审核、拒绝认证、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定提出重新考虑的请求，应在10个工作日内以书面形式提交综合部。

### 13.1.2 申诉的受理

综合部接到申诉一周内做出是否受理的决定，并给申诉方发《申诉、投诉和争议受理通知书》。

### 13.1.3 申诉的处理

13.1.3.1 如决定受理，将材料转交相关部门，对认证申请的不受理的申诉，由市场部负责处理；中止审核的申诉由审核部负责处理；拒绝认证、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定的申诉由技术部负责处理，各部门根据申诉事项的具体情况，决定采取相应措施取证，包括召集会议听取双方证词、现场调查、向专家咨询等方式进行调查并做出有根据的判断。

13.1.3.2 如采用会议方式应在接到申诉的20个工作日内举行，至少提前5个工作日通知申诉人会议的时间和地点。

13.1.3.3 被诉方和申诉方均有权提出证人、证据，所提出的证人、证据，应在不迟于会议召开/现场调查/向专家咨询前5个工作日内以书面形式提出。

### 13.1.3.4 裁定

技术部组织相关的人员做出公正判断，提出书面裁定报告，参与做出决定的所有成员均受认可规范及本文件的约束。

对申诉做出的裁定在经本文件职责规定的主管领导批准后，由综合部书面通知有关各方，该裁定具有约束力。申诉方如还有不同意见，可向公正性委员会以至上级管理机关提出申诉。

自综合部受理申诉3个月内，KBRZ必须对申诉做出决定，例外情况下可提交KBRZ公正性委员会做出最终决定。特殊情况下需延期处理的，由主管领导批准后在3个月时效期内提前10天告知申诉方。

13.1.3.5 若重复受理类似的申诉问题，相关部门部长/主管领导应组织制定出文件化的管理制度来回应申诉的过程。

13.1.3.6 对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并由综合部告知申诉人。

13.1.3.7 在申诉处理过程结束时，由综合部正式通知申诉人。

### 13.1.4 费用

申诉处理的合理费用由败诉方承担。如果是由申诉人支付申诉有关的全部或部分费用，

将用保证金结清，余款退还申诉人。若保证金不足，申诉人应自处理决定生效之日起10日将不足部分支付KBRZ。

## 13.2 投诉

### 13.2.1 投诉的提出

任何人员或相关的机构对KBRZ可能涉及认证政策、认证运作过程和认证结果及认证人员的表现等的不满，对获证方可能涉及产品及认证证书与认证标志使用等的不满，均可随时向KBRZ的综合部提出投诉，其投诉可以书面信函、来人反映或以其它渠道的方式进行，关注和重视有关方投诉信息的收集。

### 13.2.2 投诉的受理

综合部接到投诉一周内做出是否受理的决定，并给投诉方发《申诉、投诉和争议受理通知书》。

### 13.2.3 投诉的处理

13.2.3.1 综合部依据投诉材料（包括匿名投诉）进行初步调查，收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息，经确认后交由相关部门处理，各部将处理的决定及理由（各部门主管签字）回馈给综合部，综合部自受理起 30 个工作日内将处理意见或措施，以书面方式通知投诉人或相关方。

13.2.3.2 若投诉表明 KBRZ 的质量管理体系存在的问题，则由主管部门分析不符合原因，采取必要的措施予以纠正。

13.2.3.3 如果投诉与获证客户有关，在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。对于针对获证客户的投诉，综合部还应在适当的时间将投诉告知该客户。

13.2.3.4 对投诉的决定应由与投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并由综合部告知投诉人。

13.2.3.5 投诉人需要时，综合部应向投诉人提供投诉处理的进展报告和结果。在投诉处理过程结束时，由综合部正式通知投诉人。

13.2.3.6 与客户及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

## 14 信息通报

14.1 获证客户发生可能影响服务质量的重大变化，应于决定之日起 10 日内报送 KBRZ。（如：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；认证联系人变更；生产经营或服务的工作场所变更，认证范围变更；服务标准和服务过程重大变更等）

14.2 获证组织发生客户及相关方有重大投诉；提供的服务市场监管部门认定不合格；发生服

务的质量事故、安全事故、环境污染；应在发生之日起十日内，将相关资料和自查结论报送 KBRZ。

## 15 认证收费标准

认证收费是执行国家有关规定，考虑与售后服务相关的人数（包括：）及认证范围内固定分场所的数量，以确定的审核时间（人日）

### 15.1 基本收费项目

序号	收费项目	收费标准	备注
1.	申请费	1000元	
2.	评价费	3000元/人日	按所需人日数执行
3.	审定与注册费	2000元	含证书正本一套
4.	管理年金	2000元	每年一次
5.	换证费	200元	证书内容变更，换发证书。
6.	证书副本	200元	每张100元
7.	翻译费	200元	
8.	测评费	测评时，发生的相关费用。	

### 15.2 服务认证审核时间

与服务相关的人数	初次认证		监督审查		再认证	
	总人日	现场人日	总人日	现场人日	总人日	现场人日
1-20	3	2	1.5	1	2	1.5
21-50	4	3	1.5	1	3	2.5
51-80	5	4	2	1.5	3.5	3
81-100	6	5	2	1.5	4	3.5
101-200	7	6	2.5	2	5	4.5
201-300	8	7	3	2.5	5.5	5
301-500	9	8	3	2.5	6.5	6
注：	1. 若人数超过 500，则每增加 200 人，增加 1 人日； 2. 合同评审、方案策划时可根据实际情况对上述基本人日进行调整，记录调整理由。 3. 对于风险等级高的类别，应在上述人日的基础上综合考虑服务场地、技术负责程度等增加 20%人日。					

## 16. 对认证人员的要求

16.1 认证人员包括：认证规则和认证方案制定人员、认证申请评审人员、认证审核方案管理人员、认证审核人员、认证决定或复核人员、认证人员能力的评价人员等。

16.2 认证审核人员/认证决定或复核人员：

1) 首先应取得中国认证认可协会（CCAA）颁发的服务管理体系审核员注册资格；

2) 还应参加 KBRZ 相关专业培训，并考核合格。

3) 专业审核员/认证决定人员要求，应满足 CNAS-GC25 《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》中专业能力要求。

16.3 其他认证人员，应掌握相应管理岗位所涉及的知识技能，经考核合格。

16.4 其他要求需满足 KBRZ-GL-18 《认证人员能力评价准则》。

